

**Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN
(Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
(Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

Linda Pertiwi

1551020201

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2020 M**

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya. Pada sektor keuangan, khususnya sistem pembayaran. Melalui bank sentral, yaitu Bank pemerintah meluncurkan sistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) pada desember 2017. Kehadiran GPN sebagai bukti Indonesia memiliki kemampuan mengelola sistem pembayaran. Gerbang Pembayaran Nasional atau (GPN) adalah sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non-tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana sistem penerapan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) di Bank Mega Syariah Cabang Lampung dan bagaimana fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah Cabang Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Bank Mega Syariah Cabang Lampung dan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Mega Syariah dalam penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Bank Mega Syariah Cabang Lampung.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan Sampel *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada objek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik dan uji hipotesis yaitu uji t secara parsial, pengolahan data dengan menggunakan SPSS 22.00 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Uji hipotesis dengan menggunakan uji parsial (t) menunjukkan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,924 > 2,876$) dengan nilai signifikansi $0,035 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai $R^2 = 0.780$. Jadi, $0 < 0.780 < 1$ dan sehingga dapat dinyatakan bahwa 78,0 % kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel Fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (X), sedangkan sisanya sebesar 22,0 % dipengaruhi oleh faktor lain. Tingkat koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0.78. Hasil tersebut menyatakan bahwa antara variabel Fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (X) memiliki hubungan yang kuat dengan arah positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Kata Kunci: Bank, Fleksibilitas, Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional, dan Kepuasan Nasabah



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame-Bandar Lampung 35131 Tlp.0721-703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS FLEKSIBILITAS PENGGUNAAN KARTU DEBIT GPN (GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)

Nama : Linda Pertiwi
NPM : 1551020201
Jurusan : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I
NIP. 198008012003121001

Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. -

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.
NIP. 197504242002121001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame-Bandar Lampung 35131 Tlp.0721-703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"ANALISIS FLEKSIBILITAS PENGGUNAAN KARTU DEBIT GPN (GERBANG PEMBAYARAN NASIONAL) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)"**, disusun oleh Nama : **Linda Pertiwi, NPM. 1551020201**, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pada Hari/Tanggal : **Jum'at, 21 Februari 2020**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang : **H. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag.**

Sekretaris : **M. Yusuf Bahtiar, M.E**

Penguji I : **Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy**

Penguji II : **Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I**

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

NIP. 198008012003121001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”¹



¹Dapertemen Agama RI, Al-Qur”andanTerjemahnya, Bandung: CV Diponegoro, 2013),
h. 128.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dan dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Lilik Paryanto dan Ibu Purwanti Rahayu tercinta, terima kasih atas setiap do'a, kasih sayang serta dukungannya baik materil dan non materil yang selalu kalian berikan kepadaku tanpa pernah mengeluh sedikitpun.
2. Untuk adikku Nadia Chairunnisa yang selalu memberi dukungan untuk terus menuntut ilmu
3. Almamater kutercinta Univrsitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang menjadi tempatku menuntut ilmu.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Linda Pertiwi, lahir pada tanggal 20 Mei 1997 di Bandar Lampung, anak pertama dari Bapak Lilik Paryanto dan Ibu Purwanti Rahayu.

Berikut adalah daftar riwayat pendidikan penulis :

1. SDN 4 Kampung Sawah Brebes selesai pada tahun 2009.
3. SMPN 12 Bandar Lampung selesai pada tahun 2012.
4. SMKN 1 Bandar Lampung selesai pada tahun 2015.
5. Untuk selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, selama penulis mengenyam pendidikan di UIN Lampung penulis mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



Bandar Lampung, Desember 2019

Linda Pertiwi

NPM.1551020201

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan hidayah, rahmat, serta karunia-Nya dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)”**. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan antreim kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Erike Anggraeni, S.E., M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah serta memberikan saya arahan dan motivasi saya dalam menulis skripsi ini.

5. Kedua orang tua saya Bapak Lilik Paryanto dan Ibu Purwanti Rahayu yang telah mendukung saya baik materi maupun moril kepada saya sehingga saya bias menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
7. Bapak Ibu Dosen dan Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RadenIntan Lampung yang telah memberikan motivasi serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
8. Untuk sahabat-sahabatku tersayang Reka Silvia, Riski Putri, Annisa, Sherly Maylinda, Aulia Hawadini, Windarso, Yovi, Reza, Amar, Fandi, Pendridan Agung yang selalu bersedia membagi ilmu yang kalian miliki dan memberikan motivasi serta semangat tiada henti untukku.
9. Teman-teman seperjuangan di Perbankan Syariah D dan seluruh teman-teman seperjuanganku di Perbankan Syariah angkatan 2015.
10. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bias disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam ukhwh islamiyah.

Akhir kata jika penulis ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah mohon ampun dan perlindungan-Nya. Semoga karya penulis dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, Desember 2019

Linda Pertiwi
NPM.1551020201

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang	4
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Bank Umum Syari'ah	13
1. Pengertian Bank Umum Syari'ah	13
2. Dasar Hukum Operasional Bank Umum Syariah	14
3. Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Tentang Syari'ah Card.....	18
4. Filsafah Operasional Bank Syariah	22
5. Fungsi Operasional Bank Syariah	24
6. Tujuan Operasional Bank Syariah	27

B. Kartu Debit	28
1. Pengertian Kartu Debit	28
2. Fungsi Kartu Debit	29
3. Tujuan Kartu Debit	30
4. Keunggulan Kartu Debit	32
C. GPN (gerbang pembayaran nasional)	33
1. Pengertian GPN	33
2. Landasan Hukum Bank Indonesia Mengenai GPN	34
3. Keunggulan Kartu Debit GPN	36
4. Kelemahan Kartu Debit GPN	38
5. Skema sesudah penggunaan kartu debit GPN	39
6. Indikator Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN	39
D. Fleksibilitas.....	41
1. Pengertian Fleksibilitas	41
2. Tujuan Fleksibilitas	42
3. Fungsi Fleksibilitas	42
E. Konsep Kepuasan Nasabah	43
1. Pengertian Kepuasan	43
2. Faktor – faktor Kepuasan Nasabah	44
3. Metode Pengukur Kepuasan	45
4. Indikator Kepuasan Nasabah	46
F. Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam	47
G. Tinjauan Pustaka	51
H. Kerangka Berfikir	55
I. Hipotesis	56

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	60
B. Sumber Data	61
a. Data Primer	61

b. Data Sekunder	61
C. Metode Pengumpulan Data	62
1. Wawancara	62
2. Kuisisioner	63
D. Populasi dan Sampel	64
1. Populasi	64
2. Sampel	64
E. Variabel Penelitian	65
F. Definisi Operasional Variabel	66
G. Instrumen Penelitian	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	70
H. Teknik Analisis Data	70
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	71
2. Uji Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Data	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	73
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	74
B. Uji Hipotesis	75
1. Uji Parsial (T)	75
2. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian	76
1. Penerapan Sistem Penggunaan Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional)	76
2. Pengaruh Fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN terhadap Kepuasan Nasabah	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Kantor Bank Umum Syariah di Indonesia.....	6
Table 2. Sample Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Kartu Debit GPN.....	10
Table 3. Variable Penelitian dan Devinisi Operasional Variable	67
Table 4. Uji Validitas	72
Table 5. Uji Reabilitas.....	73
Table 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	74
Table 7. Hasil Uji Parsial (T)	75
Table 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	55
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Hasil Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas

Lampiran 4 : Uji Reabilitas

Lampiran 5 : Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Lampiran 6 : Uji Parsial (T)

Lampiran 7 : Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Lampiran 8 : Dokumentasi

Lampiran 9 : Surat Riset

Lampiran 10 : SK Pembimbing



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka adanya pembahasan yang menegaskan arti dan maksud beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi. Adapun judul skripsi tersebut adalah **“Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)”**. Untuk menghindari tafsiran judul diatas, maka terlebih dahulu penyusunan memaparkan beberapa istilah yang terdapat pada judul tersebut:

1. Fleksibilitas

Fleksibilitas berasal dari kata fleksibel yang artinya adalah luwes atau dapat menyesuaikan di dalam keadaan apapun.¹

2. Kartu debit

Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit tersebut.²

¹ Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI), *Pengertian Fleksibilitas* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, edisi keempat, 2008), h. 394.

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 292.

3. GPN (gerbang pembayaran nasional)

Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen pembayaran secara nasional.³

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan performa produk Bank memberikan informasi yang cukup jelas sehingga menambah wawasan, akurat dan relevan, selalu terkini atau baru, detil dalam menyampaikan informasi serta apakah situs bank mempunyai rubik berita atau news.⁴

Berdasarkan uraian diatas, maka rangkaian kata pada judul dimaksud adalah apakah fleksibilitas kartu debit GPN sudah memberikan kepuasan pada nasabah khususnya Bank Mega Syariah Cabang Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Objektif

Nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi bank syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah agar terus menggunakan layanan Bank syari'ah untuk bertransaksi. Kebutuhan untuk

³Peraturan Bank Indonesia, No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG).

⁴ Endang Rusdianti, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo, *kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol. 18, No. 2, (Desember 2016).

bertransaksi yang semakin meningkat mendorong lembaga keuangan berlomba untuk menjadi fasilitator memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di dunia perbankan ada sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank yaitu Kartu Debit berlogo GPN, hal tersebut menarik untuk diteliti karena penulis melihat banyak nasabah yang belum memahami tentang kelebihan yang dimiliki oleh ATM berlogo GPN ini, para nasabah masih menganggap bahwa ATM yang berlogo GPN ini sama saja dengan ATM ketika sebelum menggunakan logo GPN.

Peluncuran kartu debit GPN ini sangat penting karena memberikan manfaat yang baik bagi dunia perbankan, namun dengan munculnya kartu debit GPN ini terdapat masalah yang muncul salah satunya yaitu kurangnya wawasan nasabah tentang manfaat yang terdapat pada kartu debit yang sudah berlogo GPN ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut judul skripsi ini dipilih karena keingintahuan peneliti untuk mengetahui tentang “Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)”.

2. Alasan Subjektif

Pokok bahasan ini sesuai dengan jurusan yang peneliti ambil yaitu perbankan syariah pada fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung, yang merupakan suatu kajian ilmu pengetahuan yang berkaitan

dengan fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Mega Syariah.

Peneliti optimis bahwa penelitian ini dapat diselesaikan, hal ini didukung tersedianya literature diperpustakaan ataupun sumber lainnya yaitu jurnal, artikel, e-book dan data statistik yang diperlukan berkaitan dengan fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasan nasabah khususnya di Bank Mega Syariah Cabang Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Bank syariah atau perbankan Islam adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat untuk masyarakat yang mana sistem oprasionalnya sesuai dengan syariat Islam. Islam adalah agama yang mengatur sebuah cara hidup, Islam dikatakan sebagai *way of life*. Ajaran Islam merupakan sebuah ajaran yang tidak hanya terbatas pada masalah hubungan pribadi antara seorang individu dengan penciptanya (*Hablun Minnallah*), namun mencakup pula masalah hubungan antarsesama manusia (*Hablum Minnannas*), bahkan juga hubungan antara manusia dengan makhluk lainnya termasuk dengan alam dan lingkungan.⁵

Petunjuk Allah dalam Al-Qur'an dan Sunnah yang paling menonjol ialah dalam mengatur sistem perekonomian manusia, sebagaimana yang dilihat. Bahkan menjadi perhatian utama para ulama dan cendekiawan. muslim seluruh

⁵ Adiwarman A.karim., *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.2.

dunia begitu juga Indonesia secara khususnya baik itu dalam larangan praktek riba dan hal-hal yang dilarang dalam bermuamalah menurut Islam. Diantaranya tertuang dalam Q.S Ali Imran: 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”*.⁶

Berdasarkan ayat diatas dapat dijelaskan bahwa Allah telah menerangkan janganlah kalian memakan harta riba yang dilipat gandakan karena akan merugikan dirimu sendiri dan Allah akan melaknat bagi seseorang yang memakan harta riba bukan hanya dirinya sendiri akan tetapi orang-orang yang bersangkutan pun akan terkena laknat dari Allah SWT.

Bank Syariah adalah lembaga yang mengelola dana, menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam bentuk jasa kepada masyarakat berdasarkan prinsip Islam yang berusaha menghindari unsur-unsur haram dalam transaksi keuangannya. Bank Syariah dikatakan sebagai media penghubung bagi pihak yang membutuhkan dana untuk dihubungkan kepada pihak yang kelebihan dana dengan berlandaskan kepada syariat Islam yang benar demi menciptakan peradaban Islam yang murni dalam transaksi keuangannya.

⁶ Dapertemen Agama RI, Al-Qur”an dan Terjemahnya, Bandung: CV Diponegoro, 2013), h. 66.

Statistik Perbankan Syariah tercatat ada 14 Bank Umum Syari'ah (BUS) dan Berikut data jumlah Bank Umum Syariah (BUS) yang ada di Indonesia sampai akhir januari 2019.

Tabel 1. Jumlah kantor Bank Umum Syariah di Indonesia

Kelompok Bank Bank Umum Syariah (BUS)		KC	KCP	KK
		477	1.207	201
1.	PT. Bank Aceh Syari'ah	26	89	28
2.	PT. BPD Nusa Tenggara Barat	13	22	4
3.	PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57
4.	PT. Bank Victoria Syari'ah	9	5	-
5.	PT. Bank BRI Syari'ah	50	206	12
6.	PT. Jabar Banten Syari'ah	9	55	1
7.	PT. BNI Syari'ah	68	191	17
8.	PT. Bank Syari'ah Mandiri	129	429	55
9.	PT. Bank Mega Syari'ah	27	34	7
10.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	15	3	-
11.	PT. Bank Syari'ah Bukopin	12	7	4
12.	PT. BCA Syari'ah	12	12	16
13.	PT. BTPN Syari'ah	24	2	-
14.	PT. Maybank Syari'ah Indonesia	1	-	-

Sumber data: Statistik Perbankan Syariah Januari 2019.¹

Pada Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah Bank Umum Syariah sampai dengan bulan januari 2019 adalah 477 Kantor Cabang, 1.207 Kantor Cabang Pembantu dan 201 Kantor Kas Bank Umum Syariah di Indonesia. Hal

ini menandakan perkembangan Bank Umum Syariah diseluruh Indonesia cukup luas.

Maraknya perkembangan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggeser peranan uang tunai (currency) sebagai alat pembayaran beralih ke bentuk pembayaran non tunai yang dianggap lebih efisien dan ekonomis. Pembayaran non tunai pada umumnya tidak dilakukan dengan menggunakan uang kartal sebagai alat pembayaran, melainkan dengan cara transfer antar bank ataupun transfer antar bank melalui jaringan internal bank sendiri.

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.⁷

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, menyatakan bahwasanya Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) adalah seluruh instrumen sistem pembayaran yang pada umumnya suatu alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan/atau kartu debit.⁸ Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*) yang selanjutnya disingkat ATM adalah mesin yang dipakai untuk kartu ATM

⁷ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 1.

⁸ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia* (On-line) tersedia di: www.bi.go.id, (1 mei 2019).

dan/atau kartu debit sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu.⁹

Pada sektor keuangan, khususnya sistem pembayaran, Indonesia juga sudah berakselerasi untuk mengelola secara mandiri. Melalui bank sentral, yaitu Bank pemerintah meluncurkan sistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) pada desember 2017. Kehadiran GPN sebagai bukti Indonesia memiliki kemampuan mengelola sistem pembayaran. Gerbang Pembayaran Nasional atau (GPN) atau National Payment Gateway (NPG) adalah sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non-tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran. Dengan adanya GPN, Proses transaksi pembayaran ritel domestik dapat dijalankan dengan interkoneksi (saling terhubung) dan interoperabilitas atau saling dapat dioperasikan.¹⁰ Kepala departemen Elektronifikasi dan Gerbang Pembayaran Nasional Bank Indonesia, Pungky P Wibowo menjelaskan kondisi inklusi keuangan di Indonesia yang masih perlu peningkatan karena masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak menjadi nasabah bank dan masih membayar tunai, manual, dan tidak ada rekening. Pemberlakuan GPN juga bisa menjadi landasan terbentuknya integrasi sistem pembayaran nasional sehingga mendorong penggunaan transaksi non-tunai oleh masyarakat Indonesia. Masyarakat diperkenalkan dengan kartu ATM atau debit dengan logo nasional

⁹ Peraturan Bank Indonesia No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG).

¹⁰ Bank Indonesia, *Sistem Pembayaran* (On-line), tersedia di: www.bi.go.id/id/statistik-sistem-pembayaran/apmk/contents/transaksi.aspx (1 Mei 2019)

yang digunakan untuk transaksi dalam negeri dan dapat diterima di semua terminal pembayaran merchant atau pedagang dalam negeri.¹¹

Bank Mega Syariah Cabang Lampung merupakan salah satu bank yang ikut berpartisipasi dalam mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan beberapa bank di Indonesia telah mewajibkan para nasabahnya untuk mengganti kartu debit/ATM lama menjadi kartu yang berlogo GPN. Pencanangan dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku bisnis dan juga lembaga-lembaga pemerintah untuk menggunakan sarana pembayaran non tunai dalam melakukan transaksi keuangan, yang tentunya akan lebih mudah, aman dan efisien.

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menempatkan studi kasus pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung, karena Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa. Dengan status tersebut, bank ini dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional. Artinya, status itu juga telah memperluas jangkauan bisnis bank, sehingga tidak hanya menjangkau ranah domestik, tetapi juga ranah internasional. Strategi peluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terbaik di Indonesia.¹²

Letak Bank Mega Syariah cabang Lampung yang cukup potensial yang strategis yaitu berada di Transmart Carrefour Jl. Sultan Agung No. 283 Way Halim Permai. Sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Karena konsumen

¹¹ *Ibid.*

¹² PT. Bank Mega Syariah, *Bank Mega Syariah* (On-line), tersedia di: www.megasyariah.co.id (16 juli 2019)

yang semakin pandai dan terdidik, menyebabkan keinginan dan kebutuhannya berubah sangat cepat. Berdasarkan data yang di dapat dari Bank Mega Syariah Kantor Cabang Lampung mulai pada tahun 2019 bulan Januari-April maka didapatkan data nasabah yang menggunakan kartu debit ber-GPN sebanyak 545 nasabah.

Tabel 2. Jumlah nasabah yang menggunakan kartu debit ber-GPN Bank mega Syariah Kantor Cabang Lampung bulan Januari – April 2019

No	Bulan	Jumlah nasabah
1.	Januari	105
2.	Februari	115
3.	Maret	125
4.	April	200

Sumber : Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Lampung.¹³

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang menggunakan kartu debit ber-GPN pada bulan Januari – April 2019 bertambah tiap bulannya. Namun dengan bertambahnya jumlah nasabah setiap bulan, masih banyak para nasabah yang tidak paham dengan manfaat penggunaan ATM berlogo GPN ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengulasnya dalam bentuk tulisan berupa tugas akhir dengan judul. **“Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung).”**

¹³ PT. Bank Mega Syariah, *Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Lampung*, h.8.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dari penelitian ini peneliti membuat rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) di Bank Mega Syariah Cabang Lampung?
2. Bagaimana fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah Cabang Lampung?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian ini bertujuan:

- a. Mengetahui bagaimana analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Bank Mega Syariah Cabang Lampung?
- b. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Mega Syariah dalam penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Bank Mega Syariah Cabang Lampung?

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur atau referensi serta menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca dalam mendalami keilmuan tentang ekonomi dan bisnis islam khususnya

pada analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasan nasabah.

b. Manfaat praktis

- 1). Akademisi atau pembaca: penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana bagi penulis sendiri dalam menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap tingkat kepuasana nasabah khussnya di Bank Mega Syariah Cabang Lampung.
- 2). Bagi masyarakat: hasil penelitian ini diharapkan sebagai evaluasi kepada nasabah dalam penggunaan suatu instrument sebagai alat untuk mempermudah dalam melaksanakan suatu transaksi perbankan.
- 3). Bagi pengelola: penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta informasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui instrument tentang penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) untuk selalu memperhatikan layanan serta kualitas produk, khususnya bagi Bank Mega Syariah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Bank Umum Syariah

1. Pengertian Bank Umum Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti / lemari atau bangku. Peti atau lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).¹

Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Bank syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadist.²

Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan

¹ M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), h. 2

² Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: FE Universitas Indonesia, 2004, h.18.

jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.³ Dalam UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 Tentang Perbankan Syariah yaitu menyatakan Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir)⁵. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi

³ Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: CV.Widya Karya 2008), h. 75.

⁴ Peraturan Bank Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

⁵ Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet.I, 2005), h. 33.

dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.⁶

2. Dasar Hukum Operasional Bank Umum Syariah

Tidak membenarkan transaksi spekulatif (*maysir*) jual beli atas suatu barang yang dibeli (*gharar*) dan jual beli bersyarat (mengandung unsur riba).

Q.S An-Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Artinya: "wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu sungguh, Allah maha penyayang kepadamu". (Q.S An-Nisa:29).

- a. Dalam bertransaksi dengan nasabah, bank syariah memposisikan diri sebagai mitra investor dan pedagang.
- b. Akad transaksi yang sudah disepakati dengan nasabah tidak akan mengalami perubahan sampai dengan berakhirnya, walaupun misalnya terjadi gejolak moneter.⁷

⁶ Ibid. 24-26

⁷ Veithzal Rivai, et.al, *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System*, Ed. 1, Cet. 1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 79.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip Islam yang melarang sistem bunga atau riba (*interest*) yang memberatkan dan tata cara beroperasinya mengikuti ketentuan ketentuan Al-Qur'an dan Hadist, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan. Contoh: Bank BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, Bank Mega Syari'ah dan lain sebagainya⁸.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Konvensional berarti “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Dimana dapat kita ambil kesimpulan bahwa bank konvensional adalah yang operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu yang menjadi kebiasaan. Sebagai lembaga intermediasi, bank konvensional menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya dari nasabah (unit ekonomi) lain yang membutuhkan dana⁹. Atas simpanan para nasabah itu bank memberi imbalan berupa bunga, demikian pula atas pemberian pinjaman itu bank mengenakan bunga kepada para peminjam. Diakui bahwa peran bank konvensional itu telah mampu memenuhi kebutuhan manusia, dan aktifitas perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka kepada pelaksanaan kegiatan tolong menolong dan menghindari adanya dana-dana yang menganggur.

⁸ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003), h. 105.

⁹ M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), h. 2

Proses perbankan yang dianjurkan oleh syari'at Islam dan diatur dengan undang-undang harus penuh dengan kebaikan dan bersih dari kedzaliman. Oleh karenanya, dapat ditinjau berdasarkan ayat al-quran yang artinya, Allah mengharamkan riba yang menyimpan berbagai dampak negatif bagi umat manusia dan merusak perekonomian bangsa. Sejarah dan fakta menjadi saksi nyata bahwa suatu perekonomian yang tidak dibangun di atas undang-undang Islam, maka kesudahannya adalah kesusahan dan kerugian. Bukti sederhana, maka lihatlah kepada bank-bank konvensional yang ada di sekitar kita, bagaimana ia begitu megah bangunannya, tetapi keberkahan tiada terlihat darinya. Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang syariah Islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba)¹⁰.

Dengan rasa tidak puasny dengan harta halal yang telah diberikan Allah, lalu ia berusaha untuk memakan harta orang lain dengan cara yang tidak baik dan melalui usaha yang jahat. Dengan demikian, berarti ia berusaha untuk mengingkari nikmat Allah yang ada padanya, sehingga hilanglah keberkahan dari harta yang ia miliki. Allah memberitahukan kepada manusia bahwa Dia menghapuskan dan melenyapkan riba dari pelakunya, baik secara total maupun Dia menghilangkan keberkahan hartanya sehingga tidak bermanfaat, bahkan dia memandangnya tidak ada¹¹.

¹⁰ Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), h. 2

¹¹ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, (Jakarta: KENCANA, 2018), h. 44

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ وَزُهَيْرُ بْنُ حَرْبٍ وَعُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ قَالُوا حَدَّثَنَا هُشَيْمٌ
أَخْبَرَنَا أَبُو الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُؤَكِّلَهُ
وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ (مسلم)

Artinya: “Dikatakan Muhammad Ibn Ash-Shobbah dan Zuhairu Ibn Harb dan Utsman Ibn Abi Syaibah mereka berkata diceritakan Husyaim dikabarkan Abu Zubair dari Jabir r.a beliau berkata: “*Rasulullah SAW mengutuk makan riba, wakilnya dan penulisnya, serta dua orang saksinya dan beliau mengatakan mereka itu sama-sama dikutuk*”. (HR Muslim)

Maksudnya, Rasulullah SAW memohon do'a kepada Allah agar orang tersebut dijauhkan dari Rahmat Allah. Hadits tersebut menjadi dalil yang menunjukkan dosa orang-orang tersebut dan pengharaman sesuatu yang mereka lakukan. Dikhususkan *makan* dalam Hadits tersebut, karena itulah yang paling umum pemanfaatan penggunaannya. Selain untuk makan, dosanya sama saja. Yang dimaksud **موكله** itu adalah orang yang memberikan riba, karena sesungguhnya tidak akan terjadi riba itu kecuali dari dia. Oleh karena itu, dia termasuk dalam dosa. Sedangkan dosa penulis dan saksi itu adalah karena bantuan mereka atas perbuatan terlarang itu¹².

3. Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Tentang Syari'ah Card

Menurut Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 54/DSN-MUI/X/2006 Tentang Syari'ah Card, Syari'ah Card adalah kartu yang berfungsi seperti kartu kredit yang hubungan hukum (berdasarkan sistem yang sudah ada) antara para pihak berdasarkan prinsip syari'ah sebagaimana diatur dalam

¹² Nasyah Agus Saputra, “Kegiatan Usaha Perbankan Syariah”. (Tesis Program Studi Perbankan Syariah, UM Surabaya, 2017), h. 37.

fatwa ini. Syari'ah card dalam fiqh muamalah disebut dengan Bithaqah I'timan¹³ yaitu memberikan hak kepada orang lain terhadap hartanya dengan ikatan kepercayaan, sehingga orang tersebut tidak bertanggung jawab kecuali bila ia melakukan keteledoran atau pelanggaran. Definisi kartu kredit dalam bukunya Abdullah al-Mushlih dan Shalah ash-Shawi menyebutkan bahwa menurut bahasa kartu kredit dipilah menjadi dua kata yaitu bithaqah (kartu) digunakan untuk potongan kertas kecil atau dari bahan lain, di atasnya ditulis penjelasan yang berkaitan dengan potongan kertas itu. Sementara kata I'timan diartikan kondisi aman dan saling percaya. Dalam kebiasaan dunia usaha artinya semacam pinjaman untuk dibayar secara tunda. Sedangkan secara terminologis diartikan dengan kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank dan sejenisnya yang dapat digunakan oleh pembawanya untuk membeli segala keperluan dan barang-barang serta pelayanan tertentu secara utang.¹⁴ Kamus Ekonomi Arab mengartikan syari'ah card sebagai suatu jenis kartu khusus yang dikeluarkan oleh pihak bank (sebagai pengeluar kartu), lalu jumlahnya akan dibayar kemudian. Pihak bank akan memberikan kepada nasabahnya itu rekening bulanan secara global untuk dibayar, atau untuk langsung didebet dari rekeningnya yang masih berfungsi.¹⁵

¹³ Muhammad Syafi'I Antonio, Bank Syari'ah: Dari Teori Ke Praktik, Gema Insani Press, Jakarta, 2001, hal. 168.

¹⁴ Abdullah al-Mushlih dan Shalah ash-Shawi, Fikih Ekonomi Keuangan Islam, Darul Haq, Jakarta, 2004, hal 303-304

¹⁵ Ahmad Zaki Badwi, Mu`jam al-Musthalahat at-Tijariyah at-Ta`awuniyah Arab-Inggris-Perancis, Dar an-Nahdhah al-Arabiyah, Beirut, 1984, hal. 62.

Dalam fatwa ini, yang dimaksud dengan Syariah Card adalah kartu yang berfungsi seperti kartu kredit yang hubungan hukum (berdasarkan sistem yang sudah ada) antara para pihak berdasarkan prinsip Syariah sebagaimana diatur dalam fatwa ini. Kemudian para pihak sebagaimana dimaksud dalam adalah pihak penerbit kartu (mushdir al-bithaqah), pemegang kartu (hamil al-bithaqah) dan penerima kartu (merchant, tajir atau qabil al-bithaqah), Membership Fee (rusum al-'udhwiyyah) adalah iuran keanggotaan, termasuk perpanjangan masa keanggotaan dari pemegang kartu, sebagai imbalan izin menggunakan kartu yang pembayarannya berdasarkan kesepakatan. Merchant Fee adalah fee yang diberikan oleh merchant kepada penerbit kartu sehubungan dengan transaksi yang menggunakan kartu sebagai upah/imbalan (ujrah) atas jasa perantara (samsarah), pemasaran (taswiq) dan penagihan (tahsil al-dayn). Fee Penarikan Uang Tunai adalah fee atas penggunaan fasilitas untuk penarikan uang tunai (rusum sahb al-nuqud). Ta'widh adalah ganti rugi terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan oleh penerbit kartu akibat keterlambatan pemegang kartu dalam membayar kewajibannya yang telah jatuh tempo. Denda keterlambatan (late charge) adalah denda akibat keterlambatan pembayaran kewajiban yang akan diakui seluruhnya sebagai dana sosial. Hukum Syariah Card dibolehkan, dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam fatwa ini.¹⁶

¹⁶ Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 54/DSN-MUI/X/2006 Tentang Syari'ah Card

Akad yang digunakan dalam Syariah Card adalah :

- a. Kafalah; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah penjamin (kafil) bagi Pemegang Kartu terhadap Merchant atas semua kewajiban bayar (dayn) yang timbul dari transaksi antara Pemegang Kartu dengan Merchant, dan/atau penarikan tunai dari selain bank atau ATM bank Penerbit Kartu. Atas pemberian Kafalah, penerbit kartu dapat menerima fee (ujrah kafalah).
- b. Qardh; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah pemberi pinjaman (muqridh) kepada Pemegang Kartu (muqtaridh) melalui penarikan tunai dari bank atau ATM bank Penerbit Kartu.
- c. Ijarah; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap Pemegang Kartu. Atas Ijarah ini, Pemegang Kartu dikenakan membership fee.¹⁷

Ketentuan tentang Batasan (Dhawabith wa Hudud) Syariah Card yaitu Tidak menimbulkan riba, tidak digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan syariah, tidak mendorong pengeluaran yang berlebihan (israf), dengan cara antara lain menetapkan maksimal pembelanjaan, Pemegang kartu utama harus memiliki kemampuan finansial untuk melunasi pada waktunya , dan yang terakhir yaitu tidak memberikan fasilitas yang bertentangan dengan syariah.¹⁸

Kemudian terdapat juga penjelasan tentang penggunaan layanan produk yang di dasarkan pada prinsip syari'ah dari peraturan otoritas jasa

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid*

keuangan (OJK) no. 24/POJK.03/2015. Peraturan tersebut berbunyi bahwa perkembangan dan inovasi produk dan aktivitas bank syariah dan unit usaha syariah semakin kompleks dan bervariasi sehingga dapat meningkatkan eksposur risiko bank syariah dan unit usaha syariah bahwa untuk memitigasi berbagai risiko dalam kaitan perkembangan dan inovasi produk dan aktivitas bank syariah dan unit usaha syariah, perlu diimbangi dengan mekanisme perizinan dan pelaporan produk dan aktivitas yang lebih sesuai dengan upaya pengembangan bank syariah dan unit usaha syariah bahwa perkembangan dan inovasi produk dan aktivitas bank syariah dan unit usaha syariah harus tetap menerapkan prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, dan prinsip perlindungan nasabah bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam uraian diatas perlu menetapkan ketentuan tentang Produk dan Aktivitas Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.¹⁹

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penggunaan layanan yang didasarkan pada prinsip syariah bukan semata-mata dibuat, akan tetapi untuk mempermudah nasabah dalam proses bertransaksi dan untuk menjauhkan masyarakat tersebut dalam proses perbankan yang dilandaskan unsur riba.

4. Filsafah Operasional Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam laulintas permbayaran serta

¹⁹ peraturan otoritas jasa keuangan (OJK) no. 24/POJK.03/2015

peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. oleh karena itu, usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang yang merupakan barang dagangan utamanya. prinsip syariah adalah perjanjian yang berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan atau kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah²⁰. Prinsip dasar operasional bank syariah tidak mengenal adanya konsep bunga uang dan yang tidak kalah pentingnya adalah untuk tujuan komersial, Islam tidak mengenal peminjaman uang tetapi adalah kemitraan/ kerjasama (mudharabah dan musyarakah) dengan prinsip bagi hasil, sedang peminjaman uang hanya dimungkinkan untuk tujuan social tanpa adanya imbalan apapun. Prinsip utama operasional bank berdasarkan Prinsip Syariah adalah hukum Islam yang bersumber dari Al Qur'an dan Al Hadist²¹. Filsafah dasar beroperasinya bank syari'ah menjiwai seluruh hubungan transaksi, yaitu:

- a. Efisiensi, mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.
- b. Keadilan, mengacu pada hubungan yang tidak dikurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proposional masukan dan keluarnya.
- c. Kebersamaan, mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan nasehat untuk saling meningkatkan produktifitas²².

²⁰ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani.2004), h.117.

²¹ Dewan Syariah Nasional (DSN), *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia*, (Ciputat: Cv. Gaung Persada, 2006), Edisi, Revisi h. 324.

²² Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia cet.I, 2005), h. 33.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa dalam penerapan kegiatan operasional, bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman pada al-qur'an dan hadist, seperti menghindari riba, gharar, maysir, dan lainnya

5. Fungsi Operasional Bank Syariah

Seperti halnya pada bank umum, Bank Syariah juga memiliki fungsi yang sangat penting, diantara fungsi tersebut adalah:

a. Menghimpun dana masyarakat

Maksudnya adalah beberapa dari fungsi bank syariah selalu memiliki dampak terhadap masyarakat seperti menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bahwa bank syari'ah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan sifat akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-mudharabah*²³.

Penjelasannya dari *Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam. *Al-mudarahbah* merupakan akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang mana dapat memanfaatkan dana yang

²³ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), h. 17

investasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariat islam.

b. Menyalurkan dana masyarakat

Penjelasan ini terkait dengan fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan²⁴. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil. Penyaluran dana tersebut secara efektif terdapat pada kegiatan-kegiatan yang produktif dan menguntungkan

²⁴ Darmadi, Hamid. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung. Alfabeta. 2013, h. 34-35

secara finansial, dengan tetap memperhatikan kesyariahan dalam kegiatan Bank Syariah tersebut²⁵.

c. Melakukan fungsi regulator dan pelayanan jasa perbankan

Yang artinya bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya²⁶.

Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat²⁷. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa fee yang disebut fee based income.

²⁵ Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2011, h. 67

²⁶ Effendy, Onong, Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2011, h. 87

²⁷ Gunawan, Ilham. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta. Bumi Aksara. 2013, h. 56

- d. Menjaga amanah yang di percaya kepadanya sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip Syariah.²⁸

Penjagaan amanah yang diberikan oleh nasabah terhadap bank memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah. Amanah yang diberikan dapat disertai dengan pelayanan dari bank itu sendiri, sehingga pihak pertama atau nasabah akan memberikan *feedback* yang baik terhadap kepuasan pelayanan pihak kedua atau instansi perbankan.

6. Tujuan Operasional Bank Syariah

Adapun beberapa tujuan yang diharapkan dari system Perbankan Syariah antara lain:

- a. Penghapusan bunga dari semua transaksi keuangan dan pembaruan semua aktivitas Bank agar sesuai dengan prinsip Islam, artinya bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini²⁹. Suatu hal yang sangat menggembirakan bahwa belakangan ini para ekonom Muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun model teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena

²⁸ Nasyah Agus Saputra, "Kegiatan Usaha Perbankan Syariah". (Tesis Program Studi Perbankan Syariah, UM Surabaya, 2017), h. 37.

²⁹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2013), h.7

itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan³⁰.

- b. Mengimpun dana sosial yang berasal dari wakaf dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*). Sebagai instansi yang sangat di percaya oleh masyarakat pihak perbankan menyetujui adanya program yang bekerja sama dengan pihak swasta ataupun pemerintah untuk dapat membantu masyarakat yang kesulitan, baik itu penggalangan dana ataupun penyaluran bantuan sosial. Program ini dilakukan demi menjaga eksistensi perbankan terhadap masyarakat dan juga sebagai salah satu dukungan kepada negara untuk saling membantu dalam urusan financial³¹.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa tujuan operasional bank syariah adalah sebagai solusi untuk mengubah sistem perbankan yang dilandaskan pada unsur riba menjadi perbankan yang dilandaskan pada unsur syari'ah, sehingga bunga yang diterima oleh bank akan dihapuskan demi kemaslahatan nasabah.

B. Kartu Debit

1. Pengertian Kartu Debit

Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank. Kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan

³⁰ Mulawarman, Dedi Aji, *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2006), hal. 26

³¹ Fenwick, R. and Tausig, M. "Scheduling stress", *American Behavioral Scientist*, .2001. Vol. 44 No. 7, h. 78

bank anda di bank penerbit tersebut. Fungsi dari kartu debit adalah untuk memudahkan pembayaran ketika berbelanja tanpa harus membawa uang tunai. Kartu debit biasanya juga memungkinkan untuk penarikan uang tunai secara instan, karena dapat bertindak sebagai Kartu Debit untuk penarikan tunai.³²

Kartu debit adalah jenis APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LBS) yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³³

Berdasarkan pengertian diatas dapat kita pahami bahwa kartu debit merupakan sebuah kartu pembayaran berbasis elektronik yang diterbitkan oleh pihak bank. Kartu ini bisa berfungsi sebagai pengganti cara pembayaran tunai. Jumlah uang yang bisa anda belanjakan adalah jumlah uang (saldo) yang ada di tabungan bank anda. Selain untuk melakukan pembayaran, kartu debit juga digunakan untuk penarikan uang tunai secara instan, karena fungsinya sebagai kartu ATM untuk menarik tunai.

2. Fungsi Kartu Debit

Banyak manfaat dari kartu debit di Kemajuan teknologi informasi perbankan saat ini tentunya semakin baik, terutama pada fasilitas kartu debit. Secara umum fungsi kartu debit adalah agar dapat melakukan

³² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya ...*, 2013, h. 292-293.

³³ R. Serfianto Dibyo Purnomo, dkk. *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, (Jakarta: Visimedia 2012), h. 83

penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi kartu debit yang dapat mempermudah kepentingan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan seperti:

- a. Informasi Saldo.
- b. Pembayaran Umum: tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, handphone, dan uang kuliah.
- c. Pembelian: pembelian tiket penerbangan dan isi ulang pulsa,
- d. Pengubahan Pin kartu debit, Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dari pelayanan kartu debit tersebut adalah:
 - 1). Dapat melakukan transaksi perbankan dalam bentuk tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang.
 - 2). Dapat melakukan transaksi perbankan tanpa dibatasi waktu dan tempat, karena layanan ATM on-line selama 24 jam.
 - 3). Tidak perlu menyimpan uang kertas terlalu banyak karena dengan menggunakan ATM bisa melakukan tarik tunai sesuai yang kita butuhkan.
 - 4). Menghemat waktu, dan aman

3. Tujuan Kartu Debit

Pada dasarnya tujuan diciptakan nya kartu debit GPN yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah perbankan. Pelayanan tersebut bisa berupa kemudahan eksistensi dan penyesuaian jaman. Penggunaan kartu debit berlogo GPN memberikan kemanfaatan bagi masyarakat luas. Masyarakat dapat menggunakan kartu debit dengan logo

GPN di seluruh ATM dan terminal pembayaran dalam negeri. Selain itu, dengan kartu debit dengan logo GPN keamanan data lebih terjaga karena seluruh proses dilakukan di dalam negeri. Bahkan masyarakat juga dapat menikmati biaya administrasi yang lebih murah karena seluruh pemrosesan dilakukan di domestik dan bank tidak dikenakan biaya lisensi logo³⁴.

Selanjutnya, masyarakat dapat bertransaksi menggunakan kartu debit dengan logo GPN dengan biaya lebih rendah. Bagi bank, kehadiran kartu debit dengan logo GPN dapat memperluas akseptasi nasabah melalui kemudahan akses terhadap seluruh kanal pembayaran³⁵. Bank tidak perlu berkompetisi dalam menyediakan infrastruktur kanal pembayaran, sehingga dapat lebih leluasa dan fokus dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya. Semua proses transaksi antar bank tersebut nantinya adalah sebuah kartu yang berlogo GPN yaitu sebuah kartu dengan gambar burung garuda berwarna silver yang disematkan tiap kartu debit dan kartu uang elektronik. Prinsip yang dimiliki kartu ini sama seperti dengan kartu internasional, dimana ada logo Visa maupun MasterCard, yang membedakan logo GPN hanya untuk transaksi yang berada di dalam negeri saja.

Dengan kata lain penggunaan kartu debit berbasis GPN ini merupakan suatu inovasi yang menjanjikan khususnya bagi rakyat internal karena kartu

³⁴Idayanti, *Makalah Sejarah Bank Syari'ah/Bank Dunia*, dalam <http://idamalaika.blogspot.jp/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>

³⁵O.P Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor : Galia Indonesia, 2004), hal. 154-155

debit berbasis GPN tersebut memprioritaskan untuk kelancaran transaksi dalam negeri.

4. Keunggulan Kartu Debit

Kartu Debit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perUndang-Undangan yang berlaku”.

Seperti halnya kartu kredit, dalam kartu debit juga memiliki beberapa keunggulan. Keunggulan dari pengguna kartu debit antara lain tidak dikenai denda ataupun bunga, lebih praktis, lebih aman, bebas cicilan dan lain-lain. Kekurangan kartu debit antara lain, harus menjadi nasabah di dalam bank atau lembaga keuangan tertentu, sulit belanja melebihi batas karena uang yang tersimpan dalam rekening tabungan yang akan digunakan.

Kartu Debit yang ada di Indonesia dari masa ke masa selalu berkembang. Pada awalnya hanya melalui jaringan domestik yang ada di Indonesia, seiring berkembangnya jaman kartu debit yang di Indonesia menggunakan logo Visa dan Mastercard yang lebih memudahkan masyarakat pengguna kartu debit dan kredit ke seluruh ATM bukan hanya ATM Bersama, Prima, Alto dan Link saja.

Berdasarkan penjelasan diatas dengan banyaknya transaksi non tunai yang terjadi, pemerintah Indonesia memiliki ide untuk mengeluarkan

Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) oleh Bank Indonesia untuk pembayaran domestik atau lokal. Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) sendiri adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran.

C. GPN (gerbang pembayaran nasional)

1. Pengertian GPN

Gerbang Pembayaran Nasional (*national payment gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.³⁶

Lembaga *Switching* adalah lembaga yang menyelenggarakan *Switching* dalam GPN sedangkan lembaga *Services* adalah lembaga yang mengelola fungsi *Service* dalam GPN, penerbit yang dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang elektronik. Lalu *acquirer* yang dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia adalah yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang elektronik. Penyelenggara *Payment*

³⁶ Peraturan Bank Indonesia No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG).

Gateway adalah penyelenggara *payment gateway* sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.³⁷

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa GPN adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mencari mesin EDC dari bank yang sama dengan kartu yang dimiliki.

2. Landasan Hukum Bank Indonesia Mengenai GPN

Pada Bab I pasal 1 dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National payment gateway*) yaitu berbunyi:

- 1). Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.
- 2). Standar adalah spesifikasi teknis dan operasional yang dibakukan.
- 3). *Switching* adalah ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.
- 4). *Services* adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan industri sistem pembayaran ritel.

³⁷ *Ibid.*

- 5). Lembaga Standar adalah lembaga yang menyusun dan mengelola Standar dalam GPN.
- 6). Lembaga *Switching* adalah lembaga yang menyelenggarakan *Switching* dalam GPN.
- 7). Lembaga *Services* adalah lembaga yang mengelola fungsi *Services* dalam GPN.
- 8). Bank yaitu sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan, dan bank syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.
- 9). Lembaga Selain Bank adalah badan usaha bukan Bank yang berbadan hukum dan didirikan berdasarkan hukum Indonesia.
- 10). Penerbit adalah penerbit sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang elektronik.
- 11). *Acquirer* yaitu sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang elektronik.
- 12). Penyelenggara *Payment Gateway* yaitu sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran.

13). Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*) yang selanjutnya disingkat ATM adalah mesin yang dipakai untuk kartu ATM dan/atau kartu debit sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai alat pembayaran dengan menggunakan kartu.³⁸

Inovasi untuk mengeluarkan suatu produk merupakan salah satu program yang harus terus di kembangkan khususnya pada penggunaan kartu debit berbasis GPN. Akan tetapi semua itu merujuk sesuai dengan aturan pemerintah yang ditetapkan agar semua program yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang dibuat.

3. Keunggulan Kartu Debit GPN

1). Keuntungan Kartu Debit GPN

Kartu debit GPN ini memiliki kelebihan antara lain:

a). Keuntungan Bagi Bank

Dengan adanya sistem GPN ini tidak perlu banyak mesin ATM maupun mesin EDC (mesin electronic data capture) yang berbeda-beda berjejer. Satu mesin ATM dan mesin EDC sekarang bisa dipakai oleh berbagai macam bank. Untuk bank, tentu ini merupakan efisiensi dan penghematan. Sekarang mereka bisa memprioritaskan bangun ATM dan menyediakan mesin EDC untuk lokasi yang memang membutuhkan atau sulit diakses.

b). Keuntungan Bagi Pedagang

³⁸ *Ibid,*

Dengan adanya sistem GPN ini pun sangat menguntungkan. Pasalnya, selama ini pedagang dibebankan *Merchant Discount Rate* (MDR) dari bank yang berbeda-beda. MDR adalah *fee* atau potongan yang dibebankan oleh pihak bank kepada *merchant* maupun pemilik outlet atas kegiatan transaksi dari mesin EDC. *Fee* tersebut berada di angka 2 persen sampai 3 persen per transaksi. Akan tetapi, dengan sistem GPN, biaya tersebut diturunkan jadi 1 persen aja. Petugas di *outlet* tersebut tidak perlu dipusingkan lagi dengan banyaknya mesin EDC cukup satu mesin sudah dapat dipakai untuk bermacam-macam kartu debit dari bank berbeda.

c. Keuntungan Bagi Nasabah

Penurunan biaya administrasi kartu debit tersebut berkisar antara Rp. 500,- hingga Rp 1.000,- bergantung pada jenis debitnya. Kemudian, nasabah bisa gunakan mesin ATM maupun mesin EDC dari bank mana aja.³⁹

Dari berbagai keuntungan yang sudah dijelaskan diatas dapat kita simpulkan bahwa dengan adanya penerbitan GPN, kita dimudahkan dalam kegiatan transaksi dimana kita tidak perlu repot mencari mesin EDC atau mesin ATM dari bank yang sama dengan kartu yang dimiliki.

³⁹ CNN Indonesia, *Kelebihan dan Kekurangan Kartu Debit GPN* (On-line), tersedia di: <https://www.moneysmart.id/kartu-debit-gpn-digencarkan-bi-ternyata-ini-kelebihannya/> (3 April 2019).

4. Kelemahan Kartu Debit GPN

a). Belum Bisa Digunakan Diluar Negeri

Hingga saat ini kartu berlogo GPN hanya dapat digunakan di dalam negeri. Tentunya hal ini akan memberatkan bagi para nasabah yang sering berpergian ke luar negeri.⁴⁰

b). Belum Terdapat *Online Payment*

GPN yang baru saja lahir masih belum dilengkapi dengan fasilitas online payment. Sehingga di sini, GPN kembali tidak bisa menggantikan fungsi Visa atau Master untuk melakukan transaksi berbasis online seperti di *playstore* atau *e-commerce* luar negeri.⁴¹

c). Sistem Masih Akan Terus Dikembangkan

Sistem kartu GPN saat ini masih akan terus dikembangkan oleh BI. Ada 4 tahapan perkembangan yang dilakukan BI yaitu tahap debit dan atm, elektronik, kredit, dan online *payment*. Saat ini, GPN masih menyediakan fasilitas pada tahap pertama. Namun hal tersebut akan terus dikembangkan dan untuk penggunaan internasional harapan kedepannya agar dapat digunakan.⁴²

Penjelasan di atas mengindikasikan bahwa terdapat beberapa kelemahan dari akrtu debit berbasis GPN yang bertujuan untuk mempermudah proses evaluasi, sehingga dapat membuat rencana yang lebih baik dan terus maju bagi suatu instansi khususnya perbankan.

⁴⁰ IDN Media 2019, *Kekurangan kartu Debit GPN*, (Online) tersedia di : <https://www.idntimes.com>, Diakses pada (27 september 2019)

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*

5. Skema sesudah penggunaan kartu debit GPN



Sumber data: Department Elektronifikasi Gerbang Pembayaran Nasional Bank Indonesia, 2018

Berdasarkan skema di atas terdapat perbedaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah menggunakan kartu debit berbasis GPN. Seperti halnya yang kita lihat bahwa sebelum menggunakan kartu berbasis GPN tidak dapat digunakan untuk pembayaran akses e-money seperti tol dll, tidak efisien dalam penggunaan mesin EDC dan tidak dapat terkoneksi antar switching dalam urusan transaksi kartu debit. Sebaliknya setelah diciptakannya inovasi kartu debit berbasis GPN maka semua permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

6. Indikator Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN

Fleksibiitas merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat menyesuaikan atau beradaptasi dengan suatu penomena yang terjadi diluar perencanaan. Fleksibiitas dapat ditentukan berdasatkan indikator yang digunakan baik itu mengenai berapa lama (*time fleksibility*), kapan (*timing fleksibility*), dan dimana (*place fleksibility*) kita dapat menggunakan kartu debit GPN. Adapun indikator fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN adalah sebagai berikut:

1. *Time Fleksibility*

Time Fleksibility yang artinya berapa lama kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) dapat digunakan.

2. *Timing Fleksibility*

Timing Fleksibility yang artinya kapan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) dapat digunakan.

3. *Place Fleksibility*

Place Fleksibility yang artinya dimana kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) dapat digunakan⁴³.

Indikator fleksibilitas GPN dapat kita ketahui yaitu, *Time Fleksibility*, *Timing Fleksibility*, dan *Place Fleksibility*. Penjelasan di atas memberikan arahan bahwa dari pengertian dan tujuan penggunaan

⁴³ Carlson, D. S., Grzywacz, G. J., & Kacmar, K. M. *The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work-family interface*. Journal of Managerial Psychology. 2010. vol.25 no.4, 330-355 .

kartu debit berbasis GPN, perlu adanya indikator yang diciptakan sebagai batasan dan norma yang digunakan pada kartu debit berbasis GPN.

D. Fleksibilitas

1. Pengertian Fleksibilitas

Dibawah ini terdapat beberapa pengertian fleksibilitas menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

- a). Menurut Byoun berpendapat bahwa fleksibelitas adalah tingkat kapasitas dan kecepatan perusahaan untuk dapat memobilisasi sumber daya atau mengambil tindakan secara preventif, reaktif, dan eksploytatif agar dapat memaksimalkan nilai perusahaan⁴⁴.
- b). Sedangkan menurut Arslan, *et all*. Berpendapat bahwasanya fleksibelitas merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat menyesuaikan atau beradaptasi dengan suatu penomena yang terjadi diluar perencanaan⁴⁵.

Berdasarkan pengertian fleksibilitas dari beberapa para ahli di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa, fleksibilitas merupakan suatu kemampuan yang di lakukan oleh instansi atau perusahaan untuk dapat menyesuaikan perencanaan suatu produk dengan kemajuan jaman. Sehingga produk yang di hasilkan dapat dinikmati oleh nasabah dengan tujuan dan manfaat yang sudah variatif dan dapat memberikan layanan serta kemudahan yang segnifikan khususnya penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) di Bank Mega Syari'ah Cabang Lampung.

⁴⁴ Sidharta Lani. *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo, 1995, h. 9.

⁴⁵ Redaksi CNN Indonesia. *GPN Resmi di luncurkan, Visa dan Mastercard. Bank Indonesia*. 2019, h. 54

2. Tujuan Fleksibilitas

Penyesuaian yang harus dilakukan setiap masyarakat terhadap suatu pelayanan instansi sangat penting. Fleksibilitas bertujuan untuk dapat memberikan inovasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaru khususnya sebagai instrumen untuk dapat mempermudah masyarakat itu sendiri. Fleksibilitas perbankan artinya seluruh nasabah yang ada di suatu instansi tersebut di haruskan menyesuaikan pelayanan yang di berikan secara terbaru untuk dapat dinikmati. Pelayanan instansi perbankan dapat lihat dari kinerja atau program apa saja yang dikeluarkan untuk nasabah sebagai sarana mempermudah akses dan layanan dalam bertransaksi⁴⁶.

Penjelasan di atas mengartikan tujuan fleksibilitas sebagai suatu tindakan yang ditunjukan kepada masyarakat demi kenyamanan dalam penggunaan kartu debit berbasis GPN.

3. Fungsi Fleksibilitas

Fungsi fleksibilitas dapat dijabarkan sebagai fungsi untuk dapat menyesuaikan dengan waktu, tempat, dan kapan penggunaan pelayanan terbaru yang harus digunakan oleh nasabah. Fleksibilitas berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam siklus pelayanan dalam bertransaksi dimanapun, kapanpun. Pelayanan tersebut diberikan oleh pihak instansi

⁴⁶ Lewis, S. "Flexible working arrangements: implementation, outcomes and management", International Review of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 18, h 45

perbankan menggunakan siste terbaru sebagai instrumen yang dapat menyesuaikan dengan kemajuan dan perkembangan jaman⁴⁷.

Setiap produk yang dihasilkan akan memberikan dampak bagi penikmat produk tersebut, akan tetapi dengan melihat fungsi dari suatu produk tersebut maka penikmat akan lebih bisa memilih untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya khususnya pada penggunaan kartu debit berbasis GPN.

E. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak puas kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia. Kepuasan nasabah adalah respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴⁸

⁴⁷ Parthasarthy. Relating Strategy and Structure to Flexible Automation: a Test of Fit and Performance Implications. *Strategic Management Journal*. 1993. Vol: 14. No. 7, h. 529–549.

⁴⁸ Al Arif , M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 193.

Jadi, yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya.

2. Faktor- faktor kepuasan nasabah

Menunjukan bahwa, pelanggan atau nasabah akan merasa puas, senang atau bahagia apabila memperoleh nilai hantaran bagi pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang manakala pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a. Nilai Produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- b. Nilai Pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem *online*, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank di dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- c. Nilai Personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk. Personil atau karyawan bank merupakan aset tersembunyi yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.

d. Nilai Citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti ini saat ini, banyak pilihan bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya baik.⁴⁹

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa factor kepuasan nasabah dapat dilihat dari beberapa nilai, seperti nilai suatu produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, dan nilai atau citra dari sebuah perusahaan itu sendiri.

3. Metode Pengukur Kepuasan

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur atau memantau kepuasan konsumen. Tjiptono mengungkapkan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi dengan nasabah atau pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan melalui kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis, yang mudah dijangkau atau dilewati nasabah, menyediakan kartu komentar, menyediakan telepon khusus, dll.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan nasabah adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*)

⁴⁹ Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011), h. 227.

untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli atau konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka (*ghost shopper*) melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaingnya berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

c. Lost customer analysis

Perusahaan berusaha menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya bisa mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan.

Indikasi kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang bisa dirasakan baik secara jasmani maupun rohani, dari penjelasan di atas kita mengetahui bahwa terdapat beberapa metode pengukuran untuk dapat merasakan tingkat kepuasan yang didasarkan pada keunggulan dari suatu inovasi khususnya penggunaan kartu debit berbasis GPN.

4. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

- b. Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.⁵⁰

Berdasarkan penjelasan indikator kepuasan nasabah di atas dapat dijelaskan bahwa untuk menjadi batasan suatu produk yang dihasilkan, perlu adanya analisis terhadap suatu produk tersebut sehingga produk tersebut dapat dinikmati oleh masyarakat. Dengan adanya indikator kepuasan dapat merefleksikan tingkat kepuasan nasabah tersebut berdasarkan faktor-faktor yang ada.

F. Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Fleksibilitas adalah tingkat kapasitas dan kecepatan perusahaan untuk dapat memobilisasi sumber daya atau mengambil tindakan secara preventif,

⁵⁰ Basu, Swasta dan Irawan. 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta:Liberty Yogyakarta 2008), h. 28

reaktif, dan eksplotatif agar dapat memaksimalkan nilai perusahaan⁵¹. Fleksibilitas bertujuan untuk dapat memberikan inovasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaru khususnya sebagai instrumen untuk dapat mempermudah masyarakat itu sendiri. Fleksibilitas perbankan artinya seluruh nasabah yang ada di suatu instansi tersebut di haruskan menyesuaikan pelayanan yang di berikan secara terbaru untuk dapat dinikmati.

Fleksibilitas berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam siklus pelayanan dalam bertransaksi dimanapun, kapanpun. Pelayan tersebut diberikan oleh pihak instansi perbankan menggunakan siste terbaru sebagai instrumen yang dapat menyesuaikan dengan kemajuan dan perkembangan jaman⁵².

Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank. Kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank penerbit tersebut. Fungsi dari kartu debit adalah untuk memudahkan pembayaran ketika berbelanja tanpa harus membawa uang tunai.

Menurut perspektif ekonomi islam bahwa debit card berbeda dengan kartu krdit atau jenis kartu palstik lainnya. Pembayaran atas transaksi jual beli barang atau jasa dengan menggunakan kartu debit ini pada prinsipnya merupakan transaksi tunai dengan tidak menggunakan uang tunai akan tetapi pelunasannya atau pembayarannya dilakukan dengan cara men-

⁵¹ Sidharta Lani. *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo, 1995, h. 9.

⁵² Parthasarthy. Relating Strategy and Structure to Flexible Automation: a Test of Fit and Performance Implications. *Strategic Management Journal*. 1993. Vol: 14. No. 7, h. 529–549.

debit (mengurangi) secara langsung saldo rekening simpanan pemegang kartu yang bersangkutan dan dalam waktu yang sama meng-*kredit* rekening penjual (*Merchant*) sebesar jumlah nilai transaksi pada bank penerbit (pengelola).

Mekanisme pembayaran dengan *debit card* yang sedang dikembangkan saat ini adalah pemegang kartu menyerahkan kartu debitnya pada kasir di *counter* penjualan (*At The Point Of Sales*). Kemudian dengan menggunakan alat elektronik yang *online* dengan bank, saldo rekening pemegang kartu akan langsung terlihat pada monitor yang selanjutnya akan di-*debit* sebesar jumlah nilai transaksinya dengan meng-*kredit* rekening *merchant*. Seperti halnya dengan kartu kredit, jenis kartu debit ini dapat digunakan pula untuk menarik uang tunai baik melalui *counter* bank maupun melalui mesin kas otomatis atau ATM yang berfungsi sebagai *cash card*.

Sebagai fatwa dari saaudi arabia yang dapat memberikan contoh pernyataan untuk penggunaan kartu debit, debit card tidak terdapat unsur ribawi sehingga diperbolehkan, seperti fatwa komisi tetap untuk penelitian ilmiah dan fatwa kerajaan Saudi Arabia ketika ditanya : “*Saya mengharap penjelasan dari anda tentang penggunaan kartu Saudi Net (sejenis kartu Debit) saat membeli barang di toko dengan penjelasan sebagai berikut: Ketika jumlah harga semua pembelian telah dihitung, misalnya sebesar 150 riyal, kartu tersebut kemudian diberikan kepada petugas kasir yang akan menggesekkan kepada sebuah mesin yang ada di situ*”. Total pembelian secara otomatis terbayarkan, yaitu dengan cara mentransfer uang dari rekening

pembeli ke rekening pemilik toko. Semua itu dilakukan secara instan, bahkan sebelum pembeli itu belum meninggalkan toko.

Gerbang Pembayaran Nasional (*national payment gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.⁵³

Pada dasarnya tujuan diciptakan nya kartu debit GPN yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah perbankan. Pelayanan tersebut bisa berupa kemudahan eksistensi dan penyesuaian jaman. Penggunaan kartu debit berlogo GPN memberikan kemanfaatan bagi masyarakat luas. Masyarakat dapat menggunakan kartu debit dengan logo GPN di seluruh ATM dan terminal pembayaran dalam negeri. Selain itu, dengan kartu debit dengan logo GPN keamanan data lebih terjaga karena seluruh proses dilakukan di dalam negeri. Bahkan masyarakat juga dapat menikmati biaya administrasi yang lebih murah karena seluruh pemrosesan dilakukan di domestik dan bank tidak dikenakan biaya lisensi logo⁵⁴.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penggunaan fleksibilitas kartu debit GPN sebagai landasan kepuasan nasabah menurut perspektif ekonomi islam itu di perbolehkan dan di sah kan. Tujuan utama penggunaan kartu debit adalah sebagai suatu sarana untuk dapat mempermudah proses transaksi di era

⁵³ Peraturan Bank Indonesia No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG).

⁵⁴Idayanti, *Makalah Sejarah Bank Syari'ah/Bank Dunia*, dalam <http://idamalaika.blogspot.jp/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>

modern ini dan menyesuaikan dengan kemajuan jaman. Selain itu penggunaan kartu debit khususnya berlogo GPN itu mengutamakan agar proses transaksi terjadi di dalam negeri. Begitupula dengan hukum islam penggunaan kartu debit ini tidak terdapat unsur riba karena sistem pembayaran yang dilakukan tersebut sesuai dengan suatu barang yang akan kita bayar. Maka dari itu syari'ah khususnya bank syari'ah memperluas penggunaan kartu debit berlogo GPN sebagai tingkat kepuasan nasabah khususnya pada bank Mega Syari'ah cabang Lampung.

G. Tinjauan Pustaka

Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan pada penelitian ini adalah:

1. Syafi'atul Mir'ah Ma'shum⁵⁵, meneliti mengenai “Analisis *National Payment Gateway* Dalam Perspektif Hukum Islam”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan melalui kebijakan *National payment Gateway* dapat diimplementasikan terciptanya ekosistem pembayaran saling terinterkoneksi dan interoperabilitas, mendorong terjadinya pemakaian infastruktur bersama yang saling terhubung dan saling beroperasi sehingga pemanfaatan infastruktur NPG meningkat.
2. Lucky Anjani⁵⁶, meneliti mengenai “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap penggunaan kartu debit ber-GPN (studi kasus pengguna Bank Syariah di Yogyakarta)” Berdasarkan hasil penelitian

⁵⁵ Syafi'atul Mir'ah Ma'shum, *Analisis National Payment Gateway Dalam Perspektif Hukum Islam*, 2012, h.103.

⁵⁶ Lucky Anjani, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap penggunaan kartu debit ber-GPN (studi kasus pengguna Bank Syariah di Yogyakarta)*, 2009, h. 96.

yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dari kelima variable keamanan, efisiensi, fitur layanan, pendapatan, dan manfaat yang dirasakan hanya variabel keamanan, pendapatan penggunaan kartu debit ber-GPN pada masyarakat Yogyakarta. Sedangkan variable efisiensi dan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan kartu debit ber-GPN pada masyarakat Yogyakarta.

3. Anggit Dyah Kusumastuti⁵⁷, jurnal penelitian “Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Daring” Berdasarkan jurnal penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan berlakunya GPN, sistem pembayaran menjadi saling terkoneksi sehingga satu kanal pembayaran dapat digunakan untuk berbagai instrumen pembayaran dari bank yang berbeda. Selain itu, adanya efisiensi pemrosesan transaksi, *sharing* infrastruktur kanal pembayaran, perluasan akses layanan sistem pembayaran, serta biaya pemrosesan data yang lebih murah. Oleh karena itu Bank Indonesia perlu mensosialisasikan GPN dengan tujuan masyarakat Soloraya bersedia menukarkan kartu yang selama ini digunakan dengan kartu berlogo GPN sehingga nantinya dapat berkontribusi dalam mewujudkan sistem kedaulatan pembayaran nasional.
4. Wahyu Putri Wulandari⁵⁸, meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) dan Kepuasan Terhadap Layanan BRI Syariah Ponorogo”. Berdasarkan hasil hasil penelitian yang telah dilakukan

⁵⁷ Anggit Dyah Kusumastuti, *Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Daring*, h. 1.

⁵⁸ Wahyu Putri Wulandari, *Pengaruh Kualitas Layanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan Terhadap Layanan BRI Syariah Ponorogo*, h. 71.

maka dapat disimpulkan bahwa semua variable independen yaitu kualitas pelayanan ATM dan kepuasan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah Ponorogo.

5. Penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky Maikhairani Nasution yang berjudul “Opini Masyarakat Terkait Penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Bertransaksi”. Beliau menyatakan bahwa Bank Indonesia (BI) sudah menerima 100 bank yang mengajukan penerbitan kartu berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Data terakhir, 98 bank telah disetujui, satu bank meminta penundaan, sedangkan satu bank lain tidak akan menerbitkan kartu berlogo nasional karena menjual bisnis ritelnya. Pasalnya saat ini total kartu debit yang beredar di Indonesia mencapai 173 juta keping. Program Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) juga memastikan biaya dari setiap transaksi menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dikenakan kepada toko. Selain memberikan manfaat bagi pembeli, hal itu juga akan menguntungkan toko dan juga pihak bank. Bank tidak perlu berlomba-lomba menyebarkan mesin Electronic Data Capture (EDC) di semua toko dan penjual tidak perlu menyiapkan banyak tempat untuk kanal pembayaran satu ini. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi serta untuk mengetahui apa manfaat Gerbang Pembayaran Nasional dalam bertransaksi bagi masyarakat Tanjung Mulia Hilir, Lingkungan XIII, Kecamatan Medan Deli,

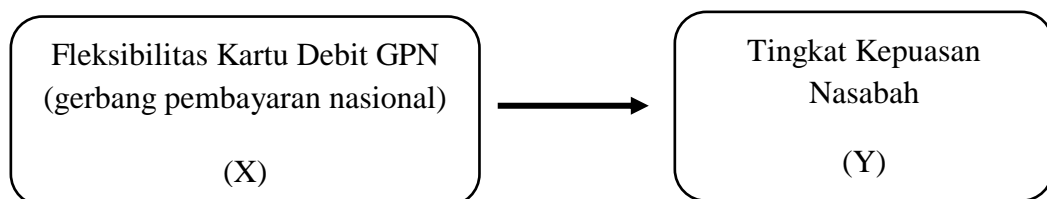
Kota Medan, Sumatera Utara. Jenis yang dipakai pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan modelmodel matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif. Karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai berupa angket kuisioner Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dari hasil penelitian melalui penyebaran angket kuisioner kepada masyarakat Tanjung Mulia Hilir Lingkungan XIII Kecamatan Medan Deli, Kota Medan yang berjumlah 25 responden maka opini masyarakat terkait penggunaan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi adalah baik dan menguntungkan. Dikatakan baik karena Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) mempermudah para masyarakat dan nasabah dalam melakukan transaksi, baik transaksi pembayaran dan penarikan uang antar sesama Bank atau lain Bank. Kemudian menguntungkan adalah Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberikan keuntungan yakni Bebas bertransaksi menggunakan EDC dari Bank lain,

Merchant discount rate yang lebih rendah serta cek saldo dan transaksi dari ATM lain.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah terletak pada objek penelitiannya, objek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah nasabah Bank Mega Syari'ah Cabang Lampung. Selain itu perbedaan yang lain terletak pada variabel bebas yang digunakan. Variabel bebas (X) peneliti menggunakan fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) di Bank Mega Syari'ah Cabang Lampung. Sementara persamaan antara penelitian saya dengan peneliti terdahulu yaitu menggunakan variabel terikatnya (Y) yaitu tingkat kepuasan nasabah.

H. Kerangka Berfikir

Dalam membuat suatu sketsa pemikiran perlu diadakannya suatu kerangka sehingga mendapatkan gambaran yang jelas mengenai proses implementasi tindakan suatu penelitian dari awal hingga akhir. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di jelaskan melalui Gambar 1 yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Analisis Fleksibilitas Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Kerangka pemikiran pada Gambar 1 dapat menjelaskan adanya keterkaitan antara variabel independen (X) yaitu Fleksibilitas Kartu Debit GPN (gerbang pembayaran nasional) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Tingkat Kepuasan Nasabah. Keterkaitan antara suatu variabel dapat diketahui melalui statistik dan observasi yang dilakukan dilapangan khususnya pada Bank Mega Syari'ah Cabang Lampung. Sehingga hubungan secara parsial antara kedua variabel dapat dibuktikan dengan jelas.

I. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.⁵⁹

Menurut Byoun berpendapat bahwa fleksibelitas adalah tingkat kapasitas dan kecepatan perusahaan untuk dapat memobilisasi sumber daya atau mengambil tindakan secara preventif, reaktif, dan eksploytatif agar dapat memaksimalkan nilai perusahaan. Sedangkan menurut Arslan, *et all* berpendapat bahwasanya fleksibelitas merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat menyesuaikan atau beradaptasi dengan suatu penomena yang terjadi diluar perencanaan.

Kartu debit adalah sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh Bank. Kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Kartu ini mengacu pada saldo tabungan bank anda di bank

⁵⁹ Sugiono, *Penelitian Administraive*, Bandung: Alfa Beta, 2001, h. 99.

penerbit tersebut. Fungsi dari kartu debit adalah untuk memudahkan pembayaran ketika berbelanja tanpa harus membawa uang tunai.⁶⁰

Gerbang Pembayaran Nasional (*national payment gateway*) yang selanjutnya disingkat GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas standar, *switching*, dan *services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.⁶¹

Kepuasan pelanggan (nasabah) akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak puas kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.⁶²

Penjelasan teori diatas sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yakni yang dilakukan oleh 1. Syafi'atul Mir'ah Ma'shum⁶³, meneliti mengenai “Analisis *National Payment Gateway* Dalam Perspektif Hukum Islam”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan melalui kebijakan *National payment Gateway* dapat

⁶⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya ...*, h. 292-293.

⁶¹ Peraturan Bank Indonesia No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG).

⁶² Al Arif , M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 193.

⁶³ Syafi'atul Mir'ah Ma'shum, *Analisis National Payment Gateway Dalam Perspektif Hukum Islam*, h.103.

diimplementasikan terciptanya ekosistem pembayaran saling terinterkoneksi dan interoperabilitas, mendorong terjadinya pemakaian infrastruktur bersama yang saling terhubung dan saling beroperasi sehingga pemanfaatan infrastruktur NPG meningkat. 2. Anggit Dyah Kusumastuti⁶⁴, jurnal penelitian “Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Daring” Berdasarkan jurnal penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan berlakunya GPN, sistem pembayaran menjadi saling terkoneksi sehingga satu kanal pembayaran dapat digunakan untuk berbagai instrumen pembayaran dari bank yang berbeda. Selain itu, adanya efisiensi pemrosesan transaksi, *sharing* infrastruktur kanal pembayaran, perluasan akses layanan sistem pembayaran, serta biaya pemrosesan data yang lebih murah. Oleh karena itu Bank Indonesia perlu mensosialisasikan GPN dengan tujuan masyarakat Soloraya bersedia menukarkan kartu yang selama ini digunakan dengan kartu berlogo GPN sehingga nantinya dapat berkontribusi dalam mewujudkan sistem kedaulatan pembayaran nasional. 3. Wahyu Putri Wulandari⁶⁵, meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) dan Kepuasan Terhadap Layanan BRI Syariah Ponorogo”. Berdasarkan hasil hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa semua variable independen yaitu kualitas pelayanan ATM dan kepuasan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah Ponorogo.

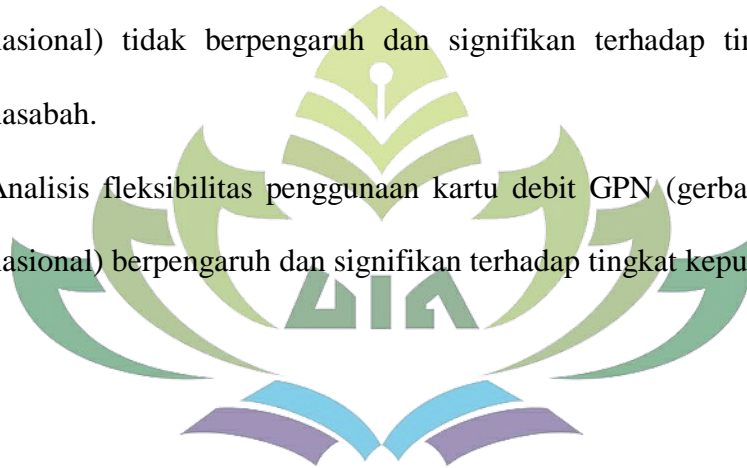
⁶⁴ Anggit Dyah Kusumastuti, *Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Daring*, h. 1.

⁶⁵ Wahyu Putri Wulandari, *Pengaruh Kualitas Layanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan Terhadap Layanan BRI Syariah Ponorogo*, h. 71.

Penjelasan teori mengenai penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) dan berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa seiring berkembangnya zaman kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan instrument sangat penting karena dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan pelayanan bank yang baik. Maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan bahwa:

Ho: Analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

H₁: Analisis fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN (gerbang pembayaran nasional) berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian*, 2004. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- A.karim Adiwarmman, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006.
- Antonio M. Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani. 2004.
- Antonio M. Syafi'i, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006.
- Arif Al, Rianto M. Nur, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*. 2007. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung.
- Consuelo G. et. A, Sevilla. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City. 2007
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Dedi Aji, Mulawarman. *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*, Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2006.
- Ghojali. *Ekonometrika: Teori. Konsep. dan Aplikasi dengan SPSS 17.00*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2009.
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta:Gaya Media, 2007.
- Hamid Darmadi,. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung. Alfabeta.

- Ilham Gunawan,. *Metode Penelitian Kualitati Dan Kuantitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta. Bumi Aksara. 2013
- Irawan, Basu, Swasta, *Manajemen Pemasaran Modern*. 2008. Yogyakarta:Liberty Yogyakarta.
- Ismail, 2010. *manajemen perbankan*.Jakarta: Kencana.
- Ismail, 2013 *Perbankan Syariah*, Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Kartini Kartono, 2003. *Pengantar Metodologi Riset Social*, Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir *Dasar-dasar Perbankan 2007*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. 2003. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lani Sidharta. *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo, 1995
- Martono Nanang. “*Metode Penelitian kuantitatif*” 2012. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ma'shum Mir'ah Syafi'atul, *Analisis National Payment Gateway Dalam Perspektif Hukum Islam*, 2012
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002
- Moh. Pabundu Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Saputra Agus Nasyah, “*Kegiatan Usaha Perbankan Syariah*”. Tesis Program Studi Perbankan Syariah, UM Surabaya, 2017
- Suharsaputra Uhar, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Tindakan* (Bandung: Refika, 2014),
- Siamat Dahlan, 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: FE Universitas
- Simorangkir O.P. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*, (Bogor : Galia Indonesia, 2004
- Soemitra Andri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, 2018 Jakarta: Kencana, 2018, Indonesia.

Sudarmanto R. Gunawan, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistic 19*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2013

Sunariah Siti, Kasmadi Nia,, “*Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*”, Bandung; Alfabeta, 2013

Subagiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. 2011. Bandung: Alfabeta.

Sudjana Nana dan Kusuma Ahwal, *proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*, 2000. Bandung: Sinar Algesindo.

Sugiono, *Penelitian Administraive*, Bandung: Alfa Beta, 2001

Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, 2002. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*. 2011. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Suharsimi Arikuntoro, *Manajemen Penelitian*. 1992. Jakarta: Renika Cipta.

Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, 2008. Semarang: CV.Widya Karya.

Uchjana, Onong, Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2011

Umar Husein, “*Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*”. 2000. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo Edy, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah*. 2005. Bogor: Ghalia Indonesia cet.I.

Purnomo Dibyo R. Serfianto, dkk. *Untung Dengan Kartu Kredit,Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, 2012. Jakarta: Visimedia.

Rivai Veithzal, et.al, 2007. *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System*, Ed. 1, Cet. 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jurnal dan Skripsi

Anjani Lucky, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap penggunaan kartu debit ber-GPN (studi kasus pengguna Bank Syariah di Yogyakarta)*

Endang Rusdianti, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo, *kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan* Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol. 18, No. 2, Desember 2016.

Carlson, D. S., Grzywacz, G. J., & Kacmar, K. M. *The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work-family interface*. Journal of Managerial Psychology. 2010. vol.25 no.4.

Hasanudin. Anderson, 2004. Board Characteristics, Accounting Report Integrity, And The Cost Of Debt. *Journal of accounting and economics*.

Hidayat Rachmad, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri* Universitas Trunojoyo Madura Jurnal Management dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009.

Kusumastuti Dyah Anggit, *Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Daring*

Nurjanitra. *Analisis Layanan Automated Teller Machine Perbankan Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway)*. Jurnal Universitas Indonesia. 2012

Parthasarthy. Relating Strategy and Structure to Flexible Automation: a Test of Fit and Performance Implications. *Strategic Management Journal*. 1993. Vol: 14. No. 7

S. Lewis, “*Flexible working arrangements: implementation, outcomes and management*”, International Review of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 18

Ma'shum Mir'ah Syafi'atul, *Analisis National Payment Gateway Dalam Perspektif Hukum Islam*

Tausig M and Fenwick, R. “*Scheduling stress*”, American Behavioral Scientist, .2001. Vol. 44 No. 7

Wardani Ike Irma, *Kartu Debet Sebagai Sarana Transaksi* 2000 Skripsi

Wulandari Putri Wahyu, *Pengaruh Kualitas Layanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Ponorogo*.

Website dan Wawancara

Auliya Mutiara, 'Apa itu GPN?' domainesia, 2018.

Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia* (On-line) tersedia di: www.bi.go.id

Bank Indonesia, *Sistem Pembayaran* (On-line), tersedia di: [www.bi.go.id/id/statistik - sistem pembayaran/apmk/ contents/ transaksi.aspx](http://www.bi.go.id/id/statistik-sistem-pembayaran/apmk/contents/transaksi.aspx)

Bank sudah terbitkan kartu berlogo GPN, tersedia di: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/03/125225426/98>

CNN Indonesia, *Kelebihan dan Kekurangan Kartu Debit GPN* (On-line), tersedia di: <https://www.moneysmart.id/kartu-debit-gpn-digencarkan-bi-ternyata-ini-kelebihannya/> (3 April 2019).

Dewan Syariah Nasional (DSN), *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia*, Ciputat: Cv. Gaung Persada, 2006

Idayanti, *Makalah Sejarah Bank Syari'ah/Bank Dunia*, dalam <http://idamalaika.blogspot.jp/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x.html>

IDN Media 2019, *Kekurangan kartu Debit GPN*, (Online) tersedia di : <https://www.idntimes.com>

Kbbi, *Pengertian Fleksibilitas* (On-line), tersedia di: <https://kbbi.web.id/fleksibel> (22 juli 2019)

Lany, 'Indonesia Punya GPN untuk Transaksi kartu Debit Murah, Apa Itu?' cermati, 2018

Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah* (On-line), tersedia di: Ojk.go.id

Peraturan Bank Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Peraturan Bank Indonesia No/19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (NPG)

PT. Bank Mega Syariah, *Brosur Produk Bank Mega Syariah Cabang Lampung*

PT. Bank Mega Syariah, *Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Lampung.*

PT.Bank Mega Syariah, *Bank Mega Syariah* (On-line), tersedia di:
www.megasyariah.co.id

Redaksi CNN Indonesia. *GPN Resmi di luncurkan, Visa dan Mastercard. Bank Indonesia*. 2019

Wawancara dengan Ibu Lidya Gayatri K, pada 21 Oktober 2019 di Bank Mega Syariah

Wawancara dengan Bapak Mahput Iskandar , pada 21 Oktober 2019 di Bank Mega Syariah

